

	Nombre del documento: Procedimiento para Determinar y Gestionar el Ambiente de Trabajo	Código: TecNM-AD-PO-004 Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.1.4	Página 1 de 5

1. PROPÓSITO

Determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad del servicio educativo.

2. ALCANCE

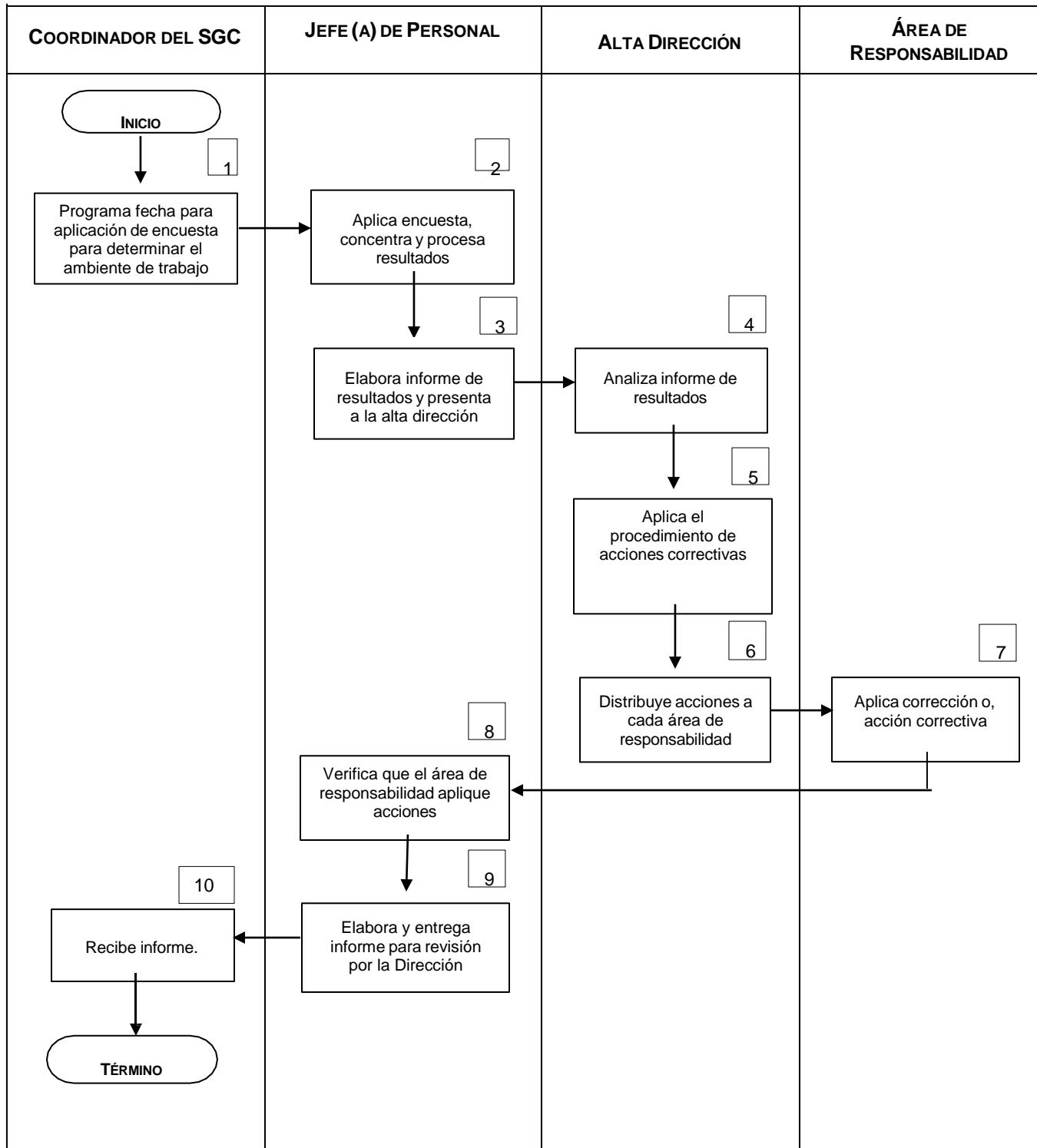
Aplica a todo el personal de la organización desde la determinación hasta la gestión del ambiente de trabajo.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

- 3.1 Es responsabilidad del Coordinador del SGC programar las fechas para la aplicación de la encuesta para Determinar el Ambiente de Trabajo, empleando el formato TecNM-AD-PO-004-01.
- 3.2 Es responsabilidad del (a) jefe (a) del Departamento de Personal y/o Área con funciones equivalentes en aplicar, concentrar y procesar los datos de la organización para determinar el ambiente de trabajo.
- 3.3 La Encuesta para determinar el ambiente de trabajo se debe aplicar en los periodos acordados en el Programa de Trabajo Anual del SGC.
- 3.4 Se podrá solicitar por parte del (a) Director (a) de la organización una evaluación de ambiente de trabajo extemporánea de creerlo conveniente, previa autorización de la ALTA DIRECCIÓN.
- 3.5 Las acciones tomadas sólo aplicarán a aquellas actividades que son competencia de las áreas responsables y de la organización.
- 3.6 La encuesta de ambiente de trabajo se debe realizar de manera anual en las organizaciones.
- 3.7 En caso de que la organización no cuente con el/la titular del área la actividad será responsabilidad de la persona designada por la autoridad pertinente.

	Procedimiento para Determinar y Gestionar el Ambiente de Trabajo Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.1.4	Código: TecNM-AD-PO-004 Revisión: 1 Página 2 de 5
---	---	---

4. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



	Procedimiento para Determinar y Gestionar el Ambiente de Trabajo	Código: TecNM-AD-PO-004 Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.1.4	Página 3 de 5

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Programa fecha para aplicación de Encuesta para Determinar el Ambiente de Trabajo	1.1 Define Programa para Determinar el Ambiente de Trabajo de acuerdo a la política de operación 2 y 3 del procedimiento.	Coordinador del SGC
2. Aplica Encuesta, Concentra y Procesa Resultados	2.1 Conforme a los requerimientos de la norma y de acuerdo a los factores que influyen en los resultados en el trabajo aplica la Encuesta para Determinar el Ambiente de Trabajo. 2.2 Aplica, encuesta según programa anual del SGC y concentra la información generada. 2.3 Procesa la información clasificando los resultados e integra el informe.	Jefe(a) de Personal
3. Elabora Informe de Resultados	3.1 Elabora el informe de resultados TecNM-AD-PO-004-02 y distribuye copias a la alta dirección. 3.2 Identifica factores de mayor inconformidad por parte del personal de la organización.	Jefe(a) de Personal
4. Analiza Informe de Resultados del Ambiente de Trabajo	4.1. Analiza los resultados del informe con los resultados de la aplicación de la Encuesta de determinación del Ambiente de Trabajo. 4.2. Se determina el Instrumento de análisis.	Alta Dirección
5. Aplica los Procedimientos de Acciones Correctivas o Acciones Preventivas	5.1. Según resultados del análisis de datos determinar la necesidad de implantar una corrección o Acción Correctiva. 5.2. Se abre un RAC. 5.3. Aplica el Procedimiento de Acciones Correctivas y determina las acciones a realizar.	Alta Dirección
6. Distribuye Acciones a cada Área de Responsabilidad	6.1 Asigna al área de responsabilidad acciones determinadas desarrolla las acciones según el caso (Acción correctiva, corrección). 6.2 Solicita al área responsable de la Acción determinar fechas para implementar.	Alta Dirección
7. Aplica Corrección, Acción Correctiva o Acción Preventiva	7.1 Aplica acciones según sea el caso. 7.2 Da seguimiento a las acciones implementadas. 7.3 Solicita al jefe (a) de Personal que revise los efectos de las acciones implantadas y elabora informe.	Área de Responsabilidad

	Procedimiento para Determinar y Gestionar el Ambiente de Trabajo	Código: TecNM-AD-PO-004 Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.1.4	Página 4 de 5

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
8. Verifica que el Área de Responsabilidad Aplique Acciones.	8.1 Recibe informe de las acciones implantadas de acuerdo al RAC. 8.2 Verifica la efectividad. 8.3 Genera expediente y lo envía al RS para el cierre del RAC según aplique.	Jefe (a) de Personal
9. Elabora y entrega Informe para revisión por la Dirección.	9.1 Elabora reporte final e informa a la Dirección de la organización. NOTA: Esta información sirve de entrada para la Revisión por la Dirección. (Ver programa de Revisión por la Dirección)	Jefe (a) de Personal
10. Recibe Información	10.1 Recibe el reporte final acerca del estado que guardan las Acciones para proponer y establecer acciones de mejora al sistema en las Revisiones de la Alta Dirección (TecNM-CA-PG-007-03).	Director (a) de la Institución/RS

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTOS
Manual de Calidad.
Procedimiento del SGC para de Acciones Correctivas
Procedimiento del SGC para Acciones Preventivas

7. REGISTROS

REGISTROS	TIEMPO DE RETENCIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO
Formato de Encuesta para Determinar el Ambiente de Trabajo	1 año	Jefe (a) de Personal	TecNM-AD-PO-004-01
Formato para Informe de Resultados de Ambiente de Trabajo	1 año	Jefe (a) de Personal	TecNM-AD-PO-004-02
Requisición de Acciones Correctivas	1 año	Área responsable	TecNM-CA-PO-005-01
Formato Electrónico para Estado de Acciones Correctivas	1 año	RS	TecNM-CA-PG-007-03

	Procedimiento para Determinar y Gestionar el Ambiente de Trabajo	Código: TecNM-AD-PO-004 Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.1.4	Página 5 de 5

8. GLOSARIO

NA

9. ANEXOS

NA

10. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN

NÚMERO DE REVISIÓN.	FECHA DE ACTUALIZACIÓN.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO.
0	24 AGOSTO 2016	ORIGINAL.
0	22 AGOSTO 2017	Actualización de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.
1	11 AGOSTO 2025	Actualización para aplicación en estructura tipo C, en el Tecnológico de Estudios Superiores del Oriente del Estado de México

ELABORÓ	SUPERVISÓ	AUTORIZÓ
Lic. Ixchel Dalila del Río Hernández	Lic. Jaime Gerardo González Arellano	Mtro. José Israel Campero Domínguez
Jefe(a) de Personal	Subdirector (a) Servicios Administrativos	Director (a) General